

Studenten ebnen den Weg zur Zertifizierung

Ein 250 Seiten umfassendes Prozesshandbuch und ein hoch zufriedener Kunde sind das Ergebnis eines Projekts der studentischen Unternehmensberatung fuchs e.V.

VON
CAND. MATH. OEC. JOCHEN WISS

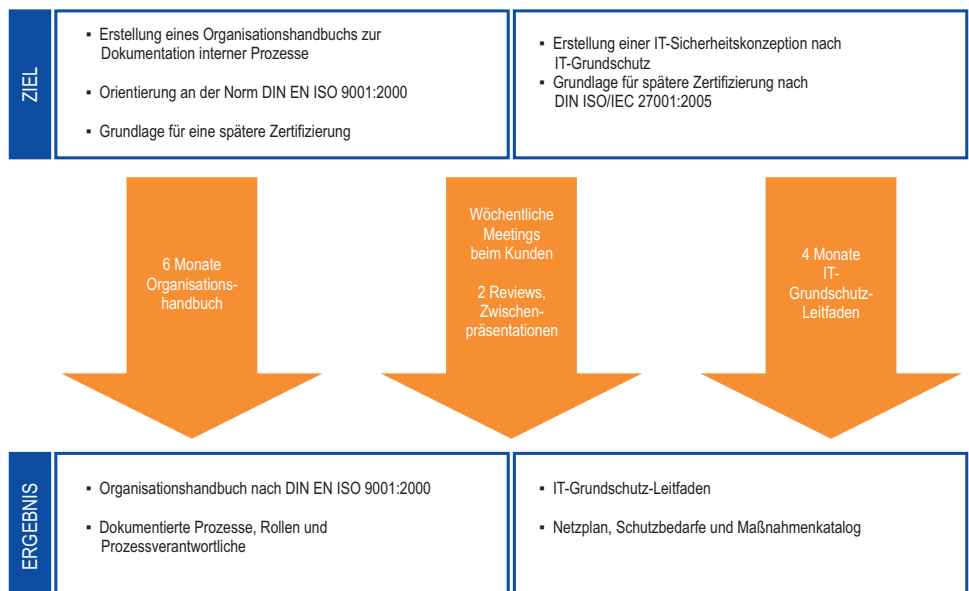
Es war Januar 2007, als eine Firma die studentische Unternehmensberatung fuchs mit einer Projektanfrage kontaktierte. Bei dem Unternehmen handelte es sich um eine kleine, recht junge Firma, die ihren Schwerpunkt in der Informationstechnologie gesetzt hat und zwölf feste Mitarbeiter beschäftigt. Kerngeschäft des Unternehmens sind IT-Dienstleistungen zur Konzeption, Entwicklung und Implementierung von Integrationslösungen auf Basis von Microsoft-Technologien und eigenen Produktkomponenten. Wie sich in den Gesprächen zwischen dem Unternehmen und fuchs herauskristallisierte, waren die Vorstellungen der Firma über das Vorhaben so umfangreich, dass ein Projekt mit zwei Teilprojekten beschlossen wurde.

Auf Grund der starken Konkurrenz im IT-Sektor und zur besseren Akquisition neuer Kunden strebte die Firma eine Zertifizierung nach der ISO-Norm an. Dazu benötigte sie als ersten von insgesamt drei großen Schritten zur Zertifizierung ein Qualitätsmanagementsystem. Und genau an diesem Punkt setzte das erste Teilprojekt an. Das Team aus studentischen Beratern hatte zur Aufgabe, die bestehenden Geschäftsprozesse des Unternehmens zu

analysieren, zu dokumentieren und, wo nötig, diese zu verbessern, um möglichst nahe an eine optimale Abwicklung der Vorgänge heranzukommen. Außerdem sollten Qualitätspolitik und Kundenorientierung spezifiziert und anhand der Vorgaben der ISO-Norm, zusammen mit den Prozessbeschreibungen, in einem Qualitätsmanagementhandbuch dokumentiert werden. Um sich ein Bild von den Prozessen und den Beteiligten machen zu können, war es notwendig, sämtliche Rollen im Unternehmen

war, bis ins kleinste Detail in die Abläufe des Unternehmens schauen zu können und somit einen perfekten Einblick in die Arbeitsweise zu bekommen. Dazu waren regelmäßige Interviews mit Ansprechpartnern des Unternehmens direkt vor Ort beim Kunden notwendig, die mehrmals wöchentlich durchgeführt wurden. Die intensive Nachbearbeitung der Ergebnisse aus den Kundentreffen wurde im Büro gemeinsam vom Projektteam durchgeführt.

Im gleichen Zuge sollten auch die vor-



▲ Abbildung 1: Inhalt und Output der Teilprojekte

zu identifizieren und klar abgegrenzte Aufgaben- und Verantwortungsbereiche festzulegen. Anhand dieser Rollen konnten in einem späteren Schritt die Beteiligten an den einzelnen Geschäftsprozessen definiert werden. Das Spannende an dieser Aufgabe

handenen IT-Systeme geschützt und einer besonderen Untersuchung unterzogen werden. Hierzu wurde als zweites Teilprojekt die Einführung des IT-Grundschutzes festgelegt, wie es vom Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnologie (BSI)

vorgeschlagen wird. Diese Aufgabe erforderte genaue Kenntnis über den IT-Grundschutz des BSI und dessen Einführung in

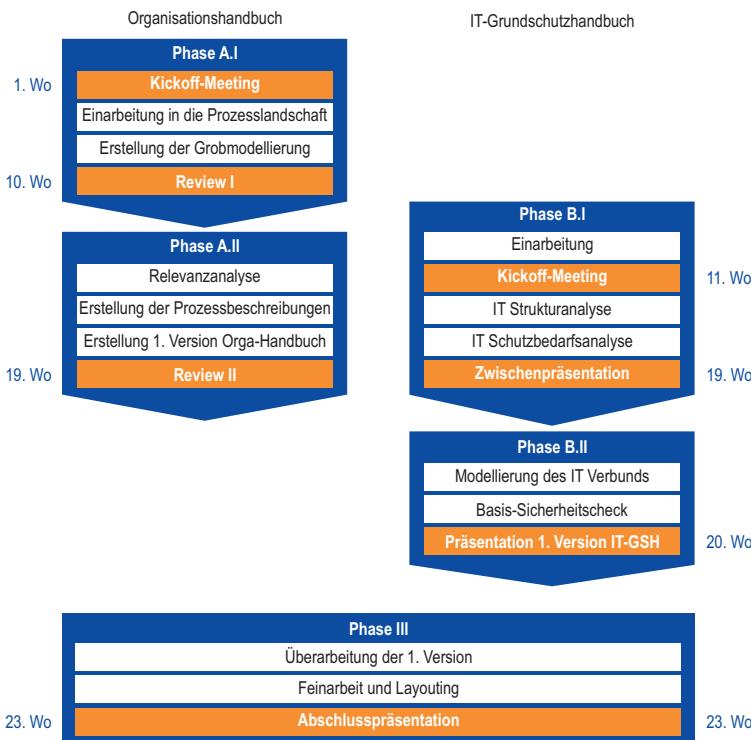
wurden für die Einheiten mit hohem Schutzbedarf Maßnahmenkataloge zusammengestellt und die relevanten Maßnahmen ergrif-

der zweite Teil etwas später begonnen wurde. Auf Grund des enormen Umfangs des Projekts entschied der Projektleiter, sein Team um einen weiteren Berater zu erweitern, der sich ausschließlich um das Thema IT-Grundschutz kümmerte. Anfang Mai startete dann der zweite Teil des Projekts. Ein nicht zu vernachlässigender Grund für den straffen Zeitplan war die Verfügbarkeit der jungen Berater. Einige aus dem Team standen wegen anstehenden Auslandsaufenthalten und Praktika nur eingeschränkt zur Verfügung, was die exakte Einhaltung des Zeitplans erschwerte. Der eingeplante Puffer von zwei Wochen wurde auch benötigt und somit das Projekt mit seinen beiden Teilprojekten Mitte August 2007 abgeschlossen. Insgesamt waren fünf Berater wöchentlich über einen Zeitraum von sechs Monaten im Einsatz. Ein spannendes, zeitintensives aber auch sehr lehrreiches Projekt ging mit der Abschlusspräsentation und den Danksagungen des Kunden über die Ergebnisse zu Ende. Das Unternehmen hatte mit dem Qualitätsmanagementhandbuch von über 250 Seiten mithilfe des fuchs-Beraterenteams die Grundlage für eine Zertifizierung geschaffen und strebt nun das Erreichen des Zertifikats nach der ISO-Norm an.

Weitere Schritte des Unternehmens zur Zertifizierung sind das Durchführen von unternehmensinternen Audits, bei denen sichergestellt werden soll, dass die Prozesse richtig ausgeführt werden und die im Handbuch beschriebenen Abläufe eingehalten werden.

Nach den internen Audits, die sowohl für die Geschäftsprozesse als auch für den IT-Grundschutz in Form der Maßnahmenüberprüfung durchgeführt werden müssen, erfolgt dann ein externes Audit einer akkreditierten Zertifizierungsgesellschaft. Hierbei werden penibel die Mitarbeiter bezüglich der Prozesse und des Qualitätsmanagementsystems überprüft und Befragungen durchgeführt. Verläuft dieses Audit erfolgreich, so steht einem Zertifikat nichts mehr im Wege.

Insgesamt war der Kunde mit den vom Projektteam um Projektleiter Jochen Wiss generierten Ergebnissen hoch zufrieden und zeigte sich sehr begeistert von der Arbeit der jungen Studenten.



▲ **Abbildung 2: Zeitlicher Verlauf der Projektarbeit**

einem Unternehmen. Das BSI stellt hierzu umfangreiche Dokumentationen und Informationsmaterial auf seiner Website zur Verfügung. Im Rahmen dieses Teilprojekts wurden sämtliche IT-Einheiten des Unternehmens ermittelt und mit den dazugehörigen Eigenschaften wie Soft- und Hardwarekomponenten, Standort, Anschlüsse und Benutzungsschwerpunkte aufgenommen. Das BSI verlangt zur Erlangung des Zertifikats die exakte Analyse der IT-Einheiten, was durch die Aufstellung eines sogenannten Netzplans erreicht wird. Ein solcher Netzplan beinhaltet eine grafische Darstellung der Verteilung und Vernetzung der einzelnen IT-Einheiten untereinander sowie eine eindeutige Kennzeichnung dieser Einheiten durch eine spezielle ID. Für jede Einheit musste in einem weiteren Schritt der Schutzbedarf festgestellt und dokumentiert werden, d.h. es wurde ermittelt, auf welchen IT-Einheiten kundenspezifische oder projektspezifische Daten verarbeitet oder gespeichert wurden, da diese den höchsten Schutzbedarf erfordern. Anschließend

wurden, um die Bedingungen des BSI zu erfüllen. Diese Maßnahmen müssen dann in regelmäßigen Abständen vom Unternehmen überprüft und, falls noch nicht geschehen, entsprechende Handlungsalternativen umgesetzt werden. Somit wird eine kontinuierliche Wartung der IT-Infrastruktur gewährleistet und gleichzeitig werden die Anforderungen des BSI erfüllt. Da hier von mehreren Tausend Maßnahmen die Rede ist, kann ab einer gewissen Größe des Unternehmens kaum noch ohne Softwareunterstützung eine effiziente Umsetzung des IT-Grundschutzes durchgeführt werden. Auch in diesem Projekt wurde eine Software in der Firma eingeführt, die es den Verantwortlichen erleichtert, allen Anforderungen des BSI nachzukommen. Diese Software wird vom BSI angeboten und vertrieben. Zu Beginn des gesamten Projekts war das Projektteam mit vier Beratern ausgestattet. Es wurden genaue Zeitpläne festgelegt und Meilensteine zusammen mit dem Kunden fixiert. Die Bearbeitung der beiden Teilprojekte erfolgte parallel, wobei